

Приложение к приказу
от « 15 » 03 2023г.
№ 30-ср

Правила
внутреннего распорядка и поведения для пациентов в
ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника»

2023

1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.
2. Настоящие правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов в ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника» (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом для пациентов, их законных представителей, лиц сопровождающих, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение (далее - Правила). Правила регламентируют нормы поведения пациентов, внутренний распорядок Учреждения, права и обязанности пациентов, иные вопросы, возникающие между Учреждением и пациентами, их законными представителями, лицами сопровождающими, а также иными лицами, обратившимися в Учреждение.
3. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в целях реализации прав пациентов, создания наиболее благоприятных условий оказания каждому пациенту качественной стоматологической помощи и обязательны для исполнения пациентами.
4. Медицинская помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях оказывается Учреждением в виде: доврачебной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи, в соответствии с порядком оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.
5. Медицинская помощь при стоматологических заболеваниях оказывается Учреждением в следующих формах: неотложная (оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента); плановая (оказываемая при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью).
6. Оказание стоматологической помощи в неотложной форме для снятия острой боли проводится без предварительной записи. Срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должен превышать 2 часа с момента обращения пациента в Учреждение.

7. Для получения стоматологической помощи пациент предварительно записывается на прием к врачу (за исключением случаев, оказания стоматологической помощи в неотложной форме для снятия острой боли).

8. Предварительная запись на приём к врачу осуществляется согласно действующему законодательству в следующем порядке:

- посредством обращения по телефонам автоматизированной службы предварительной записи на прием к врачу по Тульской области: 8 800 450 33 03; 8(4872) 33-83-77;

- в электронной форме с использованием ЕПГУ, портала Госуслуги 71, портала doctor71.ru., запись доступна в круглосуточном режиме;

- с использованием Инфомата, находящегося в холле Учреждения. Запись доступна в часы работы Учреждения, в котором установлен Инфомат;

- посредством личного обращения в регистратуру Учреждения, в случаях, впервые обратившихся в Учреждение, случаев технической неисправности Инфомата.

9. По результатам записи к врачу, в указанное время пациенту необходимо заблаговременно явиться на прием для получения стоматологической помощи.

10. В случае опоздания пациента, он может быть принят врачом, к которому был записан, либо при обращении к заведующему отделением или дежурному администратору, пациент может быть перераспределен к другому врачу при наличии свободного места в расписании или к дежурному врачу для снятия острой боли в рамках неотложной помощи. При отсутствии свободного места в расписании пациент может быть записан на другой день на свободное место в расписании к тому же, либо другому врачу.

11. Если пациент не имеет возможности в назначенное время явиться на приём к врачу, ему необходимо:

- известить об этом сотрудников Учреждения по телефону регистратуры соответствующего структурного подразделения с 08-00 до 20-00, либо по телефону горячей линии Учреждения: 8 953 180 98 30 с 8-00 до 18-00;

- отказаться от приёма посредством использования ЕПГУ, портала Госуслуги 71 или портала doctor71.ru;

- известить сотрудников автоматизированной службы предварительной записи на прием к врачу по Тульской области: 8 800 450 33 03; 8(4872) 33-83-77.

12. Информация о количестве мест для предварительной записи на приём к врачам размещается в региональной информационной системе здравоохранения Тульской области на 14 календарных дней вперёд.

13. Режим работы Учреждения: в рабочие дни с 8.00 до 20.00 часов, в выходные дни с 9.00 до 15.00 часов. В праздничные дни режим работы регламентируется приказами Министерства здравоохранения Тульской области, приказами главного врача. Прием пациентов врачами проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной медицинской помощи. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может отказаться от лечения пациента и дальнейшего наблюдения за ним, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от лечения пациента и/или наблюдения за ним должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно организовать замену лечащего врача (часть 3 статьи 70 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

14. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта.

15. Медицинская карта пациента является медицинской документацией Учреждения.

16. Время ожидания приема - не более 15 (пятнадцати) минут от назначенного в талоне времени приема. При задержке приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, медицинская сестра (или лечащий врач) предлагает ожидающему пациенту лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки врача, либо перенести время приема на другой день, с учетом наличия свободного места в расписании. При отказе пациента от предложенных вариантов медицинская сестра (или лечащий врач) сообщает о данном факте заведующему отделением или дежурному администратору, который перераспределяет пациента к другому врачу с его согласия, или к дежурному врачу для снятия острой боли в рамках неотложной помощи, либо пациент может быть записан на другой день на свободное место в расписании к тому же, или другому врачу, в том числе по желанию пациента, в другое структурное подразделение Учреждения. В случае отказа пациента от перераспределения или записи на другой день заведующий отделением или дежурный администратор разрешают данный вопрос с учетом сложившихся обстоятельств, пожеланий пациента, в соответствии с действующим законодательством.

17. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство в письменном виде на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской

помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

18. Всю необходимую информацию пациент может получить на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"- <https://www.tosptula.ru/>, в устной форме в регистратуре, а также на информационных стендах (стойках), расположенных в холле Учреждения.

19. Запрещается пациентами, их законными представителям, лицам сопровождающим, а также иными лицам, обратившимися в Учреждение:

- приносить на территорию и в помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- на территории и в помещения Учреждения распивать, употреблять спиртные напитки, наркотические, психотропные и токсические вещества;
- запрещается доступ на территорию и в помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам в одежде, не отвечающей санитарно-гигиеническим требованиям. Допуск таких лиц возможен только для оказания стоматологической помощи в неотложной форме;
- курить на территории и в помещениях Учреждения;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- чрезмерно громко разговаривать, шуметь, хлопать дверью;
- осуществлять продажи, распространение, консультации, и прочую деятельность без письменного разрешения администрации Учреждения;
- находиться на территории и в помещениях Учреждения лицам, не имеющим целью получение стоматологической помощи в Учреждении (за исключением законных представителей, лиц сопровождающих, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, в числе выполняющих служебные обязанности);
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- бросать мусор и бахилы на пол. Мусор, использованные бахилы и средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для отходов класса «А»;
- заходить и находиться в помещении, на двери которого размещена надпись (табличка) «служебное помещение»;
- самовольно забирать какие-либо документы из медицинских карт и сами медицинские карты;

- посещать Учреждение с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-поводырем;
- размещать на стендах объявления без разрешения администрации Учреждения.

20. При обращении в Учреждение пациент, его законный представитель, лица сопровождающие обязаны:

- соблюдать режим работы Учреждения;
- выполнять правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности;
- соблюдать рекомендуемый режим лечения;
- проявлять уважительное, доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, медицинскому персоналу;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
- при обнаружении источников угрозы общественной безопасности, сообщить о них сотрудникам Учреждения.

21. Согласно главе 4 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о лечащем враче и других лицах, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи (ФИО, должность, сведения об образовании и квалификации);
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя.

22. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию заведующему отделением.

23. Пациент либо его законный представитель имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в соответствии с Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утвержденным Приказом Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н.

24. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя с медицинской документацией, является запрос (в том числе, в электронной форме) пациента, его законного представителя о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

25. В запросе необходимо указать следующие сведения: фамилию, имя и отчество (при наличии) пациента; фамилию, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента; место жительства (пребывания) пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа); реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа); период оказания пациенту стоматологической помощи в Учреждении, за который пациент, его законный представитель, желает ознакомиться с медицинской документацией; номер контактного телефона (при наличии); почтовый адрес для направления письменного ответа, адрес электронной почты в случае подачи запроса в электронной форме).

26. Письменный запрос направляется по адресу: 300020, г. Тула, ул. Токарева, д.70-А.

27. Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес Учреждения e-mail: tosp.tula@tularegion.ru

28. В случае возникновения любых вопросов, включая возникновение конфликтной ситуации, пациент (его законный представитель) может обратиться к главному врачу -

Эрк Алексею Алоисовичу, тел. 8 (4872) 49-54-95; заместителю главного врача по организационно-методической работе - Есиковой Светлане Владимировне, тел. 8 (4872) 49-54-42; заместителю главного врача по лечебной работе - Савельевой Оксане Борисовне, тел. 8(4872) 49-50-22; заместителю главного врача по детству - Образцовой Елене Леонидовне, тел. 8 (4872) 21-95-57; заместителю главного врача по клинико-экспертной работе - Ротовой Елене Валентиновне, тел. 8 (4872) 49-50-22.

29. Прием пациента (его законного представителя) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационных стендах (стойках), расположенных в холле Учреждения, на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - <https://www.tosp-tula.ru/>.

30. В государственном учреждении здравоохранения «Тульская областная стоматологическая поликлиника» функционируют системы видеонаблюдения, которые предназначены для контроля за порядком оказания медицинской помощи, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций, выявления фактов несанкционированного проникновения в здания, помещения и на территорию Учреждения, обеспечения дополнительных мер по сохранности имущества, контроля за эффективностью работы сотрудников учреждения, выполнения ими своих служебных обязанностей.

31. Объектами мониторинга с использованием систем видеонаблюдения являются лечебные и производственные помещения, поэтажные коридоры, холлы, помещения регистратур, основные и запасные входы/выходы, прилегающая непосредственно к зданиям территория, автотранспорт на территории Учреждения, подсистемы жизнеобеспечения и безопасности.

32. Видеонаблюдение в Учреждении ведется постоянно.

33. О видеонаблюдении сотрудники и пациенты, их законные представители, сопровождающие лица оповещаются информационными табличками установленного типа, размещёнными на видных местах.

34. Места размещения, перечень, вид и тип устанавливаемых видеокамер, режим видеонаблюдения выбираются с учётом необходимости получения информации, организации контроля за критическими объектами (входы, въезды на территорию), наилучшими условиями обзора видеокамер.

35. При проведении видеонаблюдения внутри зданий осуществляется так же звукозапись с помощью встроенных или отдельно установленных микрофонов.

36. Посетители Учреждения не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Учреждения. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Учреждение (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей Учреждения и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Пациенты, ознакомленные с настоящими правилами, считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

37. Во время эпидемий рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты, выполнять рекомендации Главного санитарного врача.

38. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Учреждения, пациентам и иным посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Учреждения, неисполнение законных требований сотрудников Учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

39. В случаях грубых нарушений пациентами и иными посетителями настоящих Правил, выражающихся в:

- созданию угрозы жизни и здоровью сотрудников и пациентов Учреждения;
- пребывании в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- созданию угрозы и (или) сознательной порчи имущества пациентов, Учреждения, сотрудников Учреждения;
- агрессивном поведении в отношении сотрудников Учреждения, пациентов или посетителей, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах;

сотрудники Учреждения вправе применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

40. Лица, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а Учреждение оставляет за собой право обращаться в соответствующие органы для разрешения сложившейся ситуации.

41. Вопросы, не урегулированные в настоящих правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.
